

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市民センター
所在地	豊橋市松葉町二丁目63番地
指定管理者	特定非営利活動法人リシュ
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2483)
令和3年度指定管理料(決算)	30,138千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	27,780千円

項目		基準	評価				
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき概ね適正に行われている。				
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書に基づき概ね計画通りに事業が実施されており、市民活動支援のためのWord、Excelの講座、ボランティア養成講座、オレンジフェスタなどを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	仕様書及び事業計画書のとおり人員配置がされており、市民活動への相談業務に対応できる体制となっている。				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に基づき傾聴、マナー、判断力、コミュニケーション力(窓口対応など)の研修を行い、必要に応じ外部研修に参加している。				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	消防計画、地震防災規程、緊急時対応マニュアルなどが整備され、必要な消防訓練も実施されている。また、優先連絡順位を定めた連絡様式も定められている。				
施設利用の許可状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	利用者の決定は基準に基づき行われている。				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和3・4年度を比較)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)
			開館日数	273日	308日	308日	0日
			利用者数				
			a. 市民センター	62,156人	81,104人	96,534人	15,430人
			b. 市民活動プラザ	2,066人	1,891人	1,429人	▲ 462人
			相談件数	174件	466件	557件	91人
			登録団体数	457	463	474	11
			【要因分析】 市民センターの会議室等の利用人数は、利用人数制限が撤廃されたことにより、令和3年度に比べ増加した。市民活動プラザの利用人数については、高齢者を中心とした市民活動団体の活動自粛の継続等により、減少しているものの、一方で新たな活動ニーズにより、相談件数や登録団体が増加した。				
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	引き続きインスタグラムによる情報発信を行い、市民活動支援の講座や市民活動団体が行うイベントについて周知を行った。若者を始め、高齢者など様々な世代のフォロワーが増加しているため施設PRが図られている。					

施設利用状況に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	職員の対応			
			a. 市民センター	とても良い 82.0% 概ね良い 15.0% 良い 2.0% やや悪い 0% 悪い 0% 未回答 1.0%		
			b. 市民活動プラザ	とても良い 89.0% 概ね良い 11.0% 良い 0% やや悪い 0% 悪い 0% 未回答 0%		
			施設の清潔さ			
			a. 市民センター	清潔である 69.0% 普通 29.0% 汚れている 0% 未回答 2.0%		
			b. 市民活動プラザ	清潔である 97.0% 普通 3.0% 汚れている 0% 未回答 0%		
			設備・機材			
			a. 市民センター	十分である 87.0% 分かりにくい 0% 使いにくい6.0% 未回答 7.0%		
			b. 市民活動プラザ	十分である 89.0% 分かりにくい 11.0% 使いにくい0% 未回答 0%		
			アンケート結果から、「職員の対応」は「とても良い」「概ね良い」を合わせると9割以上の評価を得ている。「施設の清潔さ」では、「清潔である」という回答が8割の評価を得ている。設備、機材の老朽化に対応して必要なものは修繕や買い替えなどの対応をしていく。			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応			
		トイレを和式から洋式にして欲しい	洋式のトイレがある階を案内するなどの対応や市へ改修の要望を行った。			
		紙折り機がたまに不調になることがあるので、新しくしてほしい	紙質による不調の可能性や対応方法をマニュアルを用いて説明した。			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	適切・迅速に対応している。苦情・トラブルが発生した時には必要があれば市と対応を協議し、対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は適切に行われ、毎月の事業報告書で報告されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	27,780千円	指定管理事業費	38,689千円
			利用料金収入	9,282千円		
			自主事業収入	162千円		
その他収入	1,097千円					
収支差額		-368千円				

<p>指定管理者の自己評価</p>	<p>令和4年度市民センターの利用状況については、新型コロナウイルス感染症の影響が少なくなってきたとはいえ、高齢者の市民活動団体・グループについては、活動の継続がままならないところも多く、全体としてコロナ以前の利用状況には戻っていない。</p> <p>利用については、感染防止の観点から利用者が不安にならぬよう玄関で利用しやすい手指消毒の器具を設置し安心して入館できるようにした。</p> <p>また、利用時の「確認書」についても利用者にご協力いただき記入していただく中でコミュニケーションを取りながら信頼関係を築き、共に感染防止に努めることが出来た。</p> <p>施設の維持管理については、経年劣化により修繕が必要なところは、市と協議して対応しているが、世界情勢により部品入荷が大きく遅れるなどの状況が継続している。</p> <p>市民活動支援に対しては、新たな講師による、コロナ禍で変容した団体の状況に対応できる講座を行い好評を得た。継続してほしいとの意見を多くいただき、次年度に再考する予定である。</p> <p>日頃の支援は、FMとよはし「オレンジじゅうす」出演・東日新聞のWAVEなど、担当が丁寧に団体とお話してきた成果として、団体の困りごと、また広報してほしいことなど気軽に連絡いただくことで、迅速な対応が出来、喜ばれ、的確な支援につながっている。</p> <p>また、市民センターの大きなイベントである「オレンジフェスタ」については、まちなかの行事と協働出来、今までにない多くの来場者と学生ボランティアに支えられ、盛況のうちに開催することが出来た。</p> <p>記念講演会では、カリオンライブラリー選書者の「木下齊氏」をお迎えし、まちづくり講演会を実施、後半地元のパネラーも交え、実りある会となった。この講演会においては、センターとして初めてオンラインで実施した。このことにより他県の方なども参加し、大きく参加者が増えた。</p> <p>カフェ事業は、会議室利用の利用者に好評で販売数が増えている。</p>
<p>総合評価</p>	<p>指定管理業務では、4月から貸室利用料金を改定したが、利用者への丁寧な説明や接遇などにより、トラブルなく施設運営を行うことができています。一方で、週1回程度の連絡物等の收受については、業務の繁忙等により遅延することもあったが、全体的には概ね仕様書どおり実施できています。</p> <p>また、若者に市民活動への参画を促す取組では、学校との日程が折り合わず、内容を講座からアンケート調査に切り替えたが、次世代の担い手である若者のニーズを把握するなど、今後の若者の市民活動への参画に期待ができる。</p> <p>市民活動を活発にするためのイベントとして実施している「オレンジフェスタ」については、昨年度に引き続き、「こども未来館」や「まちなか活性課」と連携し、まちなかで開催される他のイベントと同日開催としたことで、多くの方に参加してもらうことが出来た。</p>
<p>次年度の対応方針</p>	<p>講座、イベントなどの開催については市の広報媒体でも広報できるように、提出期限などを示した上で指定管理者へ適切な時期に情報共有を行うように指示する。</p> <p>施設の経年劣化については、指定管理者とともに現場確認を行い、現状を把握して将来実施する改良保全にて対応を行う。応急的な修繕については、協定書に記す役割分担で対応する。</p>